



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA WAZIRI MKUU- TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA
(TAMISEMI)

HALMASHAURI YA MANISPAA BUKOBA



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.

Table of Contents

DIBAJI.....	3
1.0 UTANGULIZI.....	4
1.2 Hali ya jiografia.....	4
1.3 Eneo.....	4
1.4 Idadi ya watu.....	5
1.5 Utawala.....	6
1.6 Uwazi na Utawala bora.....	6
2.0 MAJUKUMU YETU:.....	7
3.0 DIRA YETU.....	7
4.0 DHAMIRA YETU.....	7
4.0 HUDUMA ZETU.....	7
5.0 WATEJA WETU.....	8
6.0 MAADILI YETU.....	8
7.0 AHADI ZA IDARA KWA WATEJA NA WADAU WETU.....	9
7.1 VITENGO VYA HALMASHAURI YA MANISPAA BUKOBA.....	9
7.2.0 KITENGO CHA SHERIA.....	9
7.3 KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI.....	9
7.4 KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI.....	11
8.0 IDARA ZA HALMASHAURI YA MANISPAA BUKOBA.....	11
8.1.0 IDARA YA AFYA.....	11
8.2.0 IDARA YA MAENDELEO YA JAMII.....	12
8.3.0 IDARA YA ELIMU YA MSINGI.....	12
6.4 IDARA YA ELIMU YA SEKONDARI.....	13
8.4.0 IDARA YA MIPNGO MIJI NA MAZINGIRA.....	14
8.5.0 IDARA YA KILIMO, MIFUGO NA USHIRIKA.....	14
8.6.0 IDARA YA MIUNDOMBINU.....	15
8.7.0 IDARA YA UTAWALA NA UTUMISHI.....	16
8.8.0 IDARA YA FEDHA.....	18
9. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA:.....	18
10.0 KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO.....	19
11.0 MAONI NA MALALAMIKO.....	19

DIBAJI

Ili kuweza kufanya kazi kwa ufanisi na tija na kuweza kufikia dira yetu, Halmashauri ya Manispaa Bukoba imeandaa mkataba wa huduma kwa mteja utakaoweza kubainisha utendaji wetu wa kazi za siku hadi siku. Lengo la Mkataba huu ni kuweka bayana huduma tunazozitoa na viwango vyetu vya huduma ambavyo wateja wetu wanayo haki ya kuvitarajia; Kuweka utaratibu wa kutoa mwitiko utakaotuwezesha kutambua namna wateja wetu wanavyotuona katika utoaji huduma zetu, na utaratibu wa kupokea na kushughulikia malalamiko iwapo yatajitokeza.

Halmashauri ya Manispaa Bukoba itaendelea kuuboresha Mkataba huu ili uendane na mahitaji ya utoaji huduma yanayozingatia mabadiliko ya kiuchumi na kijamii, mabadiliko ya teknolojia na kadhalika.

Lengo la Mkataba huu ni kuweka kwa uwazi huduma zetu na viwango vyetu vya utoaji huduma ambavyo wateja wetu wanaweza kuvitarajia. Mkataba huu tunataraji uwe kiungo rahisishi cha uhusiano wetu na wale tunaowahudumia.

Naridhia matumizi yake nikitarajia kuwa wateja wetu wataendelea kuutumia na kutupatia mwitiko ili mkataba huu uweze kuwa kichocheo cha kuboresha utendaji wetu.

.....

(ADOH S.MAPUNDA)

MKURUGENZI WA MANISPAA

**BUKOBA
MANISPAA**

.....

MHE.ALEXANDER NGALINDA

NAIBU MEYA

HALMASHAURI YA

BUKOBA

1.0 UTANGULIZI.

Halmashauri ya Manispaa ya Bukoba ni moja kati ya Halmashauri nane za Mkoa wa Kagera. Halmashauri hii ilianzishwa wakati wa utawala wa Kiingereza chini ya Sheria ya “The Local Government Ordinance” Cap 333 tarehe 27 Juni 1960”. Halmashauri hii ilianzishwa tena kama Halmashauri ya Mji chini ya Sheria ya “The Local Government Act” Namba 8 ya mwaka 1982 baada ya kufutwa kwa Serikali za Mitaa mwaka 1972 kutokana na Sheria ya Madaraka Mikoani.

Manispaa ya Bukoba ni mojawapo kati ya halmashauri 8 za Miji zilizopanda hadhi na kuwa Manispaa kama zilivyotangazwa katika gazeti la Serikali Na. 219 la tarehe 29 Julai 2005.

1.2 Hali ya jiografia

Halmashauri ya manispaa ya Bukoba ipo upande wa kaskazini mashariki ya mkoa wa Kagera na ni moja kati ya Halmashauri mbili zinazounda wilaya ya Bukoba. Inapatikana katika latitudo 1°6'-1°8' 42" kusini kidogo tu ya mstari wa Ikweta na kati ya longitudo 31°16' 12" na 31°18'54" mashariki ya mstari wa Greenwich .Ipo mita 1,100 juu ya usawa wa bahari. Hali hii inafanya Halmashauri kuwa na misimu miwili ya mvua yaani vuli ambayo huanza Septemba na kumalizika Desemba na masika ambayo huanza Machi na kumalizika Juni. Kipindi cha Julai hadi mwanzoni mwa Septemba ni kiangazi na kipupwe huanza Januari hadi Februari. Mipaka ya Manispaa ya Bukoba, kwa upande wa mashariki ni Ziwa Victoria na imezungukwa na Halmashauri ya wilaya ya Bukoba.

1.3 Eneo

Halmashauri ya Manispaa ya Bukoba ina ukubwa wa kilometa za mraba 80 kati ya hizo, kilometa za mraba 22 (27.5%) zimefunikwa na maji ya Ziwa Victoria na eneo lililobaki la kilometa za mraba 58 (72.5%) ni nchi kavu. Kimkoa eneo la Manispaa ya Bukoba ni sawa na asilimia 0.28% ya eneo lote la mkoa wa Kagera ambalo ni kilometa za mraba 40,838. Eneo linalofaa kwa kilimo ni Ha 4,200 wakati eneo linalolimwa kwa sasa ni Ha 3,860 tu. Jumla ya Ha 168.4 zimepandwa miti na maua ya aina mbali mbali.

1.4 Idadi ya watu

Kutokana na sensa ya watu na makazi ya mwaka 2012, inaonyesha halmashauri hii ina watu wapatao 128,796. Kati ya hao, 62,521 (49%) ni wanaume na 66,275 (51%) ni wanawake. Ongezeko la watu kwa mwaka ni asilimia 5 %.

Jedwali Na. 1: Idadi ya watu kwa Kata

NA	Kata	Hali ya Kata	Idadi ya watu 2012			Pojection 2015
			Wanaume	wanawake	Jumla	
1.	Bakoba	Mjini	8,481	8,993	17,523	20,228
2.	Bilele	Mjini	2,577	2,828	5,405	6,257
3.	Buhembe	Kijijini	1,938	2,104	4,042	4,679
4.	Hamugembe	Mjini	6,116	6,790	12,906	14,940
5.	Ijuganyondo	Kijijini	1285	1306	2591	2,999
6.	Kagondo	Kijijini	2,035	2,135	4,170	4,827
7.	Kahororo	Kijijini	3,387	3,231	6,618	7,661
8.	Kashai	Mjini	14,689	16,102	30,791	35,644
9.	Kibeta	Kijijini	3,969	4,119	8,088	9,363
10.	Kitendaguro	Kijijini	2,766	2,906	5,672	6,566
11.	Miembeni	Mjini	3,464	3,079	6,543	7,574
12.	Nshambya	Kijijini	4,378	4,642	9,020	10,442
13.	Nyanga	Kijijini	1,571	1,558	3,129	3,622
14.	Rwamishenye	Mjini	5,865	6482	12,347	14,293
	Jumla		62,521	66,275	128,796	149,097

Chanzo: Taarifa ya sensa ya watu na makazi , 2012

1.5 Utawala

Manispaa ya Bukoba inaundwa na Tarafa 1 ya Rwamishenye yenye Kata 14 na mitaa 66. Kati ya Kata hizo, Kata 8 zipo ukanda wa kijani, na 6 zina mazingira ya kimji.

Jedwali Na. 2: Uwakilishi wa wananchi

MADIWANI		WABUNGE	
MADIWANI WA KATA	VITI MAALUM	MBUNGE WA JIMBO	VITI MAALUM

Halmashauri ya Manispaa Bukoba - Mkatiba wa Huduma kwa Mteja

14			5			1	3	
CCM	CUF	TLP	CCM	CUF	TLP	CCM	CCM	CUF
10	3	1	3	1	1	1	2	1

1.6 Uwazi na Utawala bora

Katika kuendesha shughuli zake za kila siku, Manispaa hii huzingatia hali ya uwazi na utawala bora. Mambo yanayofanyika ni pamoja na:-

- Kuendesha vikao vya Mitaa na WDC kwa mujibu wa sheria.
- Kutangaza zabuni na ufunguzi wa zabuni hizo kwa uwazi
- Kutangaza taarifa za bajeti na mpango iliyoidhinishwa kila mwaka
- Kutangaza taarifa za mahesabu yaliyokaguliwa na wakaguzi wa nje
- Wananchi kukaribishwa kusikiliza kikao cha Baraza la madiwani n.k

2.0 MAJUKUMU YETU:

1. Kuajiri watumishi na kuendeleza Rasilimali Watu katika Utumishi wa Umma.
2. Kutoa huduma bora za jamii kwa wakazi wa Bukoba kama vile maji, barabara na utunzaji wa mazingira.
3. Kudumisha utawala bora katika utoaji huduma.
4. Kutekeleza maagizo mbalimbali kutoka serikali kuu.

Halmashauri ya Manispaa Bukoba - Mkataba wa Huduma kwa Mteja

5. Kutunga na kusimamia utekelezaji wa sheria ndogo za Manispaa
6. Kutekeleza vipaumbele vya maendeleo kwa wakazi wa Bukoba.
7. Kusimamia Maadili ya Watumishi wote wa Halmashauri ya Manispaa
8. Kusimamia Idara,Vitengo,Vituo vya Afya,na Shule zilizo chini ya Halmashauri ya Manispaa Bukoba
9. Kuendeleza watumishi waajiriwa wa Halmashauri ya Manispaa Bukoba

3.0 DIRA YETU

Kuwa Halmashauri ya Manispaa yenye ushiriki mkubwa wa jamii ili kuweza kutoa huduma bora ili kuboresha ubora wa maisha kwa wakazi wote wa Bukoba ifikapo mwaka 2025.

4.0 DHAMIRA YETU

Kuunganisha nguvu za wadau wote wa maendeleo wakiwemo wanajamii kwa kutumia rasilimari zilizopo kwa ajili ya kutoa huduma bora na kupata maendeleo endelevu ndani ya Halmashauri ya Manispaa Bukoba.

4.0 HUDUMA ZETU

Huduma zitolewazo ni pamoja na uandaaji na utoaji wa huduma za jamii na kiuchumi, kutayarisha ikama ya watumishi na kuajiri, kuandaa sheria ndogo na kuzisimamia, kuboresha mtandao wa barabara ndani ya Manispaa ya Bukoba. Tunaamini Mkataba huu utawasaidia wateja wetu ndani ya Manispaa ya Bukoba kudai haki zao na pia umeweka wazi utaratibu wa jinsi ya kutoa na kutufikishia malalamiko na maoni yao.

5.0 WATEJA WETU

Ofisi yetu inahudumia wateja wengi na tofauti. Katika utendaji wetu wa kazi tunawatambua Wateja na Wadau wetu kama ifuatavyo:

- Wakazi wa Manispaa ya Bukoba;
- Ofisi ya Mkuu wa Mkoa;
- Ofisi ya Mkuu wa Wilaya;
- Ofisi ya Mbunge;
- Mahakama, polisi na magereza;

Halmashauri ya Manispaa Bukoba - Mkataba wa Huduma kwa Mteja

- Mkaguzi na Mdhhibiti Mkuu wa Hesabu za Serikali;
- Wanasiasa;
- Washirika wa Maendeleo, Wahisani/Wafadhili;
- Vyama vya Wafanyakazi;
- Watumishi wa Umma;
- Sekta Binafsi (jamii ya wafanyabiashara na watoa huduma kwa Ofisi yetu, n.k.);
- Taasisi Zisizo za Kiserikali;
- Wastaafu;
- Vyombo vya Habari; na
- Taasisi za Mafunzo, Watafiti na Wanataaluma,
- Vyombo vya fedha
- Vyama vya ushirika,
- Vyama vya siasa.

6.0 MAADILI YETU

Tunatekeleza na kukuza maadili ya msingi yafuatayo:-

- 6.1 **Uadilifu:** Tunafanya kazi zetu kwa uadilifu mkubwa.
- 6.2 **Kuzingatia Utaalamu:** Tunazingatia utaalamu na maadili ya kiutendaji, hivyo kutoa huduma zenye ubora wa hali ya juu.
- 6.3 **Uwajibikaji na Usikivu:** Tunawajali, tunawasikiliza na tunawathamini wadau wetu wa maendeleo ndani ya Manispaa ya Bukoba.

7.0 AHADI ZA IDARA KWA WATEJA NA WADAU WETU

Ofisi yetu inaaahidi kutoa huduma zake kupitia Idara zake na vitengo kama ifuatavyo:-

7.1 VITENGO VYA HALMASHAURI YA MANISPAA BUKOBA.

7.2.0 KITENGO CHA SHERIA.

Majukumu ya Kitengo cha sheria.

Kitengo cha sheria kinashughulikia kuandaa mikataba, kutunga sheria ndogo na kumshauri Mkurugenzi wa Manispaa ya Bukoba kuhusu mambo mbalimbali ya kisheria.

Halmashauri ya Manispaa Bukoba - Mkataba wa Huduma kwa Mteja

Ahadi za Kitengo cha sheria:

- 7.2.1 Tutatoa huduma za kuandaa mikataba kwa mteja husika katika kipindi kisichozidi **siku kumi (10) za kazi.**
- 7.2.2 Tutashughulikia migogoro ya wapangaji wa nyumba za halmashauri kwa mteja husika **ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi.**
- 7.2.3 Tutashughulikia uandaaji wa sheria ndogo za Halmashauri ya Manispaa **ndani ya siku thelathini (30).**
- 7.2.4 Tutatoa tafsiri ya sheria ndogo za Manispaa kwa mteja anayefika ofisini **ndani ya saa moja (1)** baada ya kupokea maombi.

7.3 KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI.

Majukumu ya Kitengo cha Ununuzi na Ugavi

Kitengo kinatoa huduma kwa wateja wake katika masuala yanayohusu ununuzi wa vifaa, kazi na huduma, utunzaji na usambazaji vifaa na kushauri juu ya namna bora ya kusimamia mikataba mbalimbali.

Ahadi za Kitengo

- 7.3.1 Kujibu Madokezo Sabili yanayopokelewa **ndani ya siku tatu (3) za kazi.**
- 7.3.2 Kujibu barua zinazopokelewa **ndani ya siku sita (6) za kazi.**
- 7.3.3 Kutoa vifaa vinavyoombwa na watumiaji **ndani ya siku saba (7) za kazi.**
- 7.3.4 Kutayarisha Hadidu za Rejea ili kutangaza zabuni za kitaifa (National Competitive Selection) **ndani ya siku ishirini na moja (21) za kazi.**
- 7.3.5 Kutayarisha Hadidu za Rejea ili kutangaza zabuni za kimataifa (International Competitive Selection) **ndani ya siku thelathini (30) za kazi.**
- 7.3.6 Kutangaza na kupokea “Expression of Interest” kwa muda wa **siku kumi na nne (14)** na muda wa **siku thelathini (30)** ili kupata washauri wa kimataifa.

Halmashauri ya Manispaa Bukoba - Mkatoba wa Huduma kwa Mteja

- 7.3.7 Kupokea, kuchambua na kupata idhini kwa “Expression of Interest” **ndani ya siku kumi na nne (14)** ili kupata washauri wa kitaifa na **ndani ya siku ishirini na moja (21)** ili kupata washauri wa kimataifa.
- 7.3.8 Kutangaza na kupokea maombi ya wazabuni kwa muda wa **siku thelathini (30)** ili kupata washauri wa kitaifa na **muda wa siku 45** ili kupata washauri wa kimataifa.
- 7.3.9 Kutayarisha zabuni muda wa **siku kumi na nne (14)** ili kupata washauri wa kitaifa na siku **ishirini na moja (21)** ili kupata washauri wa kimataifa.
- 7.3.10 Kutangaza zabuni muda wa **siku kumi na nne (14)** ili kupata washauri wa kitaifa na **siku ishirini na moja** ili kupata washauri wa kimataifa.
- 7.3.11 Kutangaza zabuni ya kandarasi za ujenzi **ndani ya siku tisini (90)**.
- 7.3.12 Kufanya uchambuzi wa zabuni na kupata idhini ya Bodi ya Zabuni ili kupata wazabuni na washauri wa kitaifa na kimataifa **ndani ya siku saba (7)**.
- 7.3.13 Kufanya uchambuzi wa zabuni, kutayarisha na kutoa mkataba baada kupata idhini ya Bodi ya Zabuni: **ndani ya siku thelathini (30) za kazi**.

7.4 KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI

Majukumu ya Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani

Majukumu ya Kitengo hiki ni kuangalia kama sheria na taratibu zilizowekwa za matumizi na manunuzi zinafuatwa.

Ahadi za Kitengo

- 7.4.1 Tutatoa Ripoti za Ukaguzi za Robo Mwaka **siku 10** baada ya robo ya mwaka kumalizika.

7.4.2 Tutatoa ushauri kwa Afisa Masuuli (Accounting Officer) **mara tu** inapoonekana umuhimu wa kufanya hivyo.

8.0 IDARA ZA HALMASHAURI YA MANISPAA BUKOBA.

8.1.0 IDARA YA AFYA

Majukumu ya Idara ya Afya

Majukumu ya Idara ya Afya ni kutoa huduma za afya, kunda mpango wa afya, kusimamia na kukagua shughuli za afya ndani ya Halmashauri ya Manispaa Bukoba.

Ahadi za Idara:

- 8.1.1 Wajawazito na watoto kuhudumiwa na kupatiwa huduma bila malipo muda wowote wanapofika katika vituo vya kutolea huduma ya afya.
- 8.1.2 Wagonjwa wanaosumbuliwa na magonjwa ya muda mrefu kuchunguzwa katika hospitali za Rufaa kila baada ya wiki 3.
- 8.1.3 Tutashughulikia Rufaa za wagonjwa ndani ya masaa 24 tangu kubaini tatizo la mgonjwa.
- 8.1.4 Huduma kwa wazee na watu wasiojiweza kutolewa bila malipo pindi wanapofika vituo vya kutolea huduma ya afya.
- 8.1.5 Kila Kituo cha huduma ya Afya kitatembelewa kila mwezi ili kuboresha na kuimarisha huduma za afya.
- 8.1.6 Huduma za Bima ya Afya zitatolewa sawa na huduma nyingine bila ubaguzi wowote katika vituo vya kutolea huduma za afya.
- 8.1.7 Tutatoa taarifa ya magonjwa ya milipuko mara tu yatakapojitokeza.
- 8.1.8 Madawa yataagizwa na kusambazwa kila baada ya miezi mitatu katika vituo vya kutolea huduma ya afya.
- 8.1.9 Ubovu wa magari na mitambo utatolewa taarifa na kushughulikiwa ndani ya wiki moja tangu ubovu ulipotolewa.
- 8.1.10 Tutasimamia shughuli za usafi wa mji kwa kushirikiana na jamii kila siku.
- 8.1.11 Tutashughulikia matatizo kuhusu usafi wa mji mara tuletewapo taarifa ndani ya siku mbili (2) za kazi

8.1.12 Tutakagua ramani za ujenzi ndani ya Manispaa ndani ya siku tano (5) za kazi

8.1.13 Tutatoa vibali vya kuendesha mahoteli sehemu za starehe ndani ya siku tano (5) za kazi.

8.2.0 IDARA YA MAENDELEO YA JAMII.

Majukumu ya Idara ya Maendeleo ya Jamii.

Majukumu ya msingi ya Idara hii ni kuhakikisha kuwa inasaidia wananchi kubuni miradi na kupunguza umasikini, kusaidia makundi yanayoishi katika mazingira hatarishi katika jamii ya Manispaa ya Bukoba.

Ahadi za Idara:

8.2.1 Tutatoa misaada kwa makundi hatarishi mara ifikapo kutoka kwa wafadhili **ndani ya siku 21 za kazi** baada ya kupokea maombi yenye vielelezo vilivyokamilika;

8.2.2 Tutaendesha mafunzo kwa makundi yanayoishi kwenye mazingira magumu juu ya kujikwamua kimaendeleo **ndani ya siku 21 za kazi** baada ya fedha kupatikana ndani ya Manispaa ya Bukoba;

8.2.3 Tutatoa mikopo kwa akina mama na vijana ya kujikwamua kimaendeleo **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kupata maombi yaliyokamilika;

8.2.4 Tutatoa majibu ya ufafanuzi kwa maandishi ya malalamiko mbalimbali kuhusu mikopo, misaada kwa watoto hatarishi na makundi mengine tegemezi **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya taarifa zote muhimu kupatikana;

8.3.0 IDARA YA ELIMU YA MSINGI.

Majukumu ya Idara ya Elimu ya Msingi.

Majukumu ya msingi ya Idara hii ni kuhakikisha watoto mashuleni wanapata elimu ya uhakika na yenye ubora wa hali ya juu ndani ya Manispaa ya Bukoba.

Ahadi za Idara.

8.3.1 Tutajibu barua na kutoa ufafanuzi mbalimbali kuhusu masuara ya elimu ya msingi **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kupokea barua.

8.3.2 Tutaidhinisha na kujibu maombi ya vibali vya posho maalum kama ifuatavyo:-

- Maombi ya malipo ya posho ya safari za kikazi ndani ya nchi **ndani ya siku 4 za kazi** baada ya kupokea maombi.
- Maombi ya malipo ya posho za matibabu na likizo kwa walimu **ndani ya siku 5 za kazi** baada ya kupokea maombi yenye vielelezo vilivyokamilika.

8.3.3 Tutajibu na kuidhinisha maombi ya vibali vya kuanzisha shule ndani ya Manispaa ya Bukoba **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kupokea maombi yenye vielelezo vinavyostahili na wataalamu kutembelea maeneo husika.

8.3.4 Tutasimamia taaluma na kuhakikisha matatizo ya kitaaluma yanatatuliwa ndani ya **siku 14 za kazi** baada ya kupata malalamiko.

6.4 IDARA YA ELIMU YA SEKONDARI.

Majukumu ya Idara ya Elimu ya Sekondari.

Majukumu ya msingi ya Idara hii ni kuhakikisha shule za sekondari zinatoa elimu ya uhakika na yenye ubora wa hali ya juu ndani ya Manispaa ya Bukoba.

Ahadi za Idara

8.3.1 Tutajibu barua na kutoa ufafanuzi mbalimbali kuhusu masuara ya elimu ya sekondari **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kupokea barua.

8.3.2 Tutaidhinisha na kujibu maombi ya vibali vya posho maalum kama ifuatavyo:-

- Maombi ya malipo ya posho ya safari za kikazi kwa walimu ndani ya nchi **ndani ya siku 4 za kazi** baada ya kupokea maombi.
- Maombi ya malipo ya posho za matibabu na likizo kwa walimu **ndani ya siku 5 za kazi** baada ya kupokea maombi yenye vielelezo vilivyokamilika.

8.3.3 Tutajibu na kuidhinisha maombi ya vibali vya kuanzisha shule ndani ya Manispaa ya Bukoba **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kupokea maombi yenye vielelezo vinavyostahili na wataalamu kutembelea maeneo husika.

8.4.0 IDARA YA MIPANGO MIJI NA ARDHI

Majukumu ya Mipango miji na Mazingira.

Kazi za Idara ya Mipango Miji na Mazingira ni kuhakikisha imeandaa Master Plan ya miji na kuisimamia katika utekelezaji wake; na kutoa vibali vya ardhi kwa ajili ya ujenzi na maendeleo ya makazi kwa ujumla.

Ahadi za Idara

8.4.1 Maombi yote yenye maswali tutayajibu **ndani ya siku ishirini na moja (21) za kazi;**

8.4.2 Kibali cha umiliki wa ardhi kitatolewa **ndani ya siku saba (7) za kazi** baada ya kupokea maombi;

8.4.3 Viwanja vilivyopimwa vitagawiwa/kuuzwa kwa waombaji ndani ya **siku kumi na nne (14)** baada ya kupokea maombi;

8.4.4 Tutaweka mfumo mpya wa utunzaji kumbukumbu za umiliki wa ardhi na viwanja kwenye Manispaa ya Bukoba **ndani ya kipindi cha Mwaka mmoja.**

8.4.5 Tutatoa kibali cha uvuvi kwa wavuvi ndani ya **siku tatu (3)** baada ya kupokea maombi;

8.4.6 Tutaandaa majibu ya Maswali ya Kamati ya Mipango Miji na Mazingira **ndani ya siku kumi (10) za kazi** baada ya kupokea maswali.

8.5.0 IDARA YA KILIMO, MIFUGO NA USHIRIKA.

Majukumu ya Idara ya Kilimo, Mifugo na Ushirika.

Majukumu ya msingi ya Idara yanahusu usimamizi, uratibu na ushauri kuhusu kilimo, maendeleo ya Mifugo, na ushirika.

Ahadi za Idara:

- 8.5.1** Tutaendesha mafunzo kwa wakulima wanaohitaji **ndani ya siku tano** baada ya kupokea maombi.
- 8.5.2** Tutaendesha mafunzo kwenye SACCOS **ndani ya siku saba (7)** baada ya kupokea maombi.
- 8.5.3** Tutatoa mikopo ya Ng'ombe kwa wakulima na wafugaji **ndani ya siku saba (7)** baada ya kupokea maombi.
- 8.5.4** Tutaendesha mafunzo ya shamba darasa **ndani ya siku kumi na nne (14)** baada ya kupokea maombi.
- 8.5.5** Tutasimamia na kutoa ushauri kwa wakulima na wafugaji kwa kutembelea vikundi vya wakulima/wafugaji **mara moja kila mwezi.**

8.6.0 IDARA YA UJENZI

Majukumu ya Idara ya Ujenzi

Majukumu makuu ya idarahii ni kukuza mtandao wa barabara za lami, kuboresha huduma ya zima moto, kuboresha huduma ya maji safi na maji taka, na kusimamia ujenzi wa nyumba bora ndani ya Manispaa ya Bukoba.

Ahadi za Idara:

- 8.6.1** Tutatoa huduma ya zimamoto na uokoaji **ndani ya nusu saa** baada ya kupata taarifa.

- 8.6.2 Tutatoa ushauri wa kihandisi kwenye majengo yanaoyojengwa ndani ya manispaa - **ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kuletewa maombi.**
- 8.6.3 Tutafanya tathmini na ufuatiliaji wa utekelezaji wa ujenzi wa miundombinu na maji - **ndani ya siku 45 za kazi.**
- 8.6.4 Tutajibu barua za malalamiko kuhusu ujenzi, maji au hoja zozote zihusuzo miundombinu **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kupokea barua.
- 8.6.5 Tutakagua majengo yanayojengwa **ndani ya siku 3 za kazi** baada ya kupokea maombi.
- 8.6.6 Tutatoa vibali vya ujenzi **ndani ya siku 5 za kazi** baada ya kupokea maombi.

8.7.0 IDARA YA UTAWALA NA UTUMISHI

Majukumu ya Idara ya Utawala na Utumishi

Majukumu ya Idara hii ni kutoa michango ya kimkakati kwa Menejimenti katika mambo yahasuyo Utawala na Menejimenti ya Rasilimali Watu kama ajira, uendelezaji rasilimali watu na uelimishaji, upandishaji vyeo, menejimenti ya utendaji kazi na kushughulikia maslahi ya watumishi. Aidha Idara inatunza na kuhuisha kumbukumbu za rasilimali watu na kutoa huduma za kiutawala ili kuhakikisha mazingira mazuri ya kufanyia kazi.

Ahadi za Idara:

- 8.7.1 Kutafuta jalada na kuliwasilisha kwa mhusika katika Ofisi ya Mkurugenzi wa Manispaa **ndani ya dakika kumi na nane (18)** tangu ombi kupokelewa masjala;
- 8.7.2 Tutafanya marekebisho ya mishahara baada ya mabadiliko ya mshahara **ndani ya siku 14 za kazi** baada vielelezo vyote kukamilika.

- 8.7.3 Tutatoa tangazo la nafasi wazi za kazi katika Ofisi ya Mkurugenzi wa Manispaa Bukoba **ndani ya siku 21 za kazi** baada ya kupokea kibali cha ajira.
- 8.7.4 Tutakamilisha uchambuzi wa maombi ya kazi **ndani ya siku 21 za kazi** baada ya tarehe ya mwisho ya kupokea maombi ya kazi.
- 8.7.5 Tutaitisha kikao cha Bodi ya Ajira **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya kupata kibali cha kuidhinisha orodha ya usaili kutoka kwa mwajiri.
- 8.7.6 Tutatoa barua za ajira mpya baada ya vikao vya Bodi ya Ajira: **ndani ya siku 14 za kazi** baada ya mwajiri kutoa idhini ya kuajiri.
- 8.7.7 Tutajibu barua/madokezo ya watumishi wanaohitaji ufafanuzi/ ruhusa: **ndani ya saa 12 za kazi** baada ya kupokea barua/dokezo.
- 8.7.8 Tutatoa barua za kupandishwa vyeo kwa watumishi **ndani ya siku 7 za kazi** baada ya kuidhinishwa na Kamati ya Fedha na Uongozi.
- 8.7.9 Tutatoa kibali cha maombi ya likizo **ndani ya saa 24 za kazi** baada ya kupokea maombi yaliyokamilika.
- 8.7.10 Tutashughulikia maombi ya fedha kwa ajili ya viongozi wastaafu na kuyawasilisha Hazina/kwenye malipo: **ndani ya saa 4 za kazi** baada ya kupokea maombi yaliyokamilika.
- 8.7.11 Tutafaili barua kwenye majalada baada ya kutoka 'preview': **ndani ya saa 12 za kazi** baada ya kurejea toka 'preview'.
- 8.7.12 Tutajibu malalamiko mbalimbali ya watumishi ndani ya **siku 3 za kazi** baada ya kupokea barua.
- 8.7.13 Tutaandaa na kusambaza makabrasha ya vikao mbalimbali (Baraza la Madiwani na Kamati za Kudumu) na vinginevyo **ndani ya siku 3** kabla ya vikao kufanyika.
- 8.7.14 Tutatoa majibu ya ufafanuzi kwa maandishi ya malalamiko mbalimbali kuhusu ajira, upandishwaji vyeo, marekebisho ya mishahara **ndani ya siku 30 za kazi** baada ya taarifa zote muhimu kupatikana;
- 8.7.15 Tutashughulikia masuala yote ya kinidhamu **ndani ya siku 30 za kazi** baada ya vielelezo vyote muhimu kukamilika.

8.7.16 Tutasimamia uitishaji wa vikao vya kisheria vya ngazi za chini za Halmashauri ili kufanyika kama ilivyopangwa, mfano Vikao vya WDC, Mikutano Mikuu ya Mtaa, vikao vya Kamati ya Ulinzi na Usalama na Vikao vya Serikali za Mitaa.

8.8.0 IDARA YA FEDHA.

Majukumu ya Idara ya Fedha.

Majukumu ya Idara hii ni kusimamia ukusanyaji wa mapato, matumizi ya fedha na kuhakikisha kuwa, matumizi yote ya fedha yanafuata sheria na kanuni za fedha.

Ahadi za Idara:

- 8.8.1 Kujibu hoja za wakaguzi kwa muda usiopungua **siku 3 za kazi mara baada ya kupokea hoja hizo.**
- 8.8.2 Kuandaa taarifa ya fedha kila mwezi kwa ajili ya Kamati ya Fedha kabla ya **Tarehe 10 ya kila mwezi.**
- 8.8.3 Kushughulikia madai ya watumishi **ndani ya siku 2 za kazi** baada ya kuwa yameidhinishwa na Afisa Masuuli (Accounting Officer).
- 8.8.4 Kutoa taarifa ya mapokezi ya fedha **ndani ya siku 2** kwenye mbao za matangazo.
- 8.8.5 Kufunga hesabu za mwaka ifikapo **Tarehe 30 Septemba** ya kila mwaka.
- 8.8.6 Kutangaza matokeo ya ukaguzi wa mahesabu ya Manispaa ya Bukoba unaofanywa na Mkaguzi na Mdhhibiti Mkuu wa hesabu za serikali **ndani ya siku 30** baada ya kupokea taarifa hiyo.

9. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA:

Tumelenga kutoa huduma bora kwa wateja wetu; ambapo tuna imani wateja wetu wanayo haki ya kuvitarajia kutoka kwetu. Pamoja na wateja wetu kuwa na haki ya kupata huduma kwa kiwango cha juu pia tunaamini wateja wetu wana haki zifuatazo:-

- Kupitia na kukata rufaa kwa kuzingatia taratibu zilizowekwa;
- Kutuma malalamiko;
- Kutunziwa siri katika masuala yao;
- Kuona taarifa zinazowahusu kwa kufuata taratibu zilizopo;
- Kuhudumiwa kwa heshima na bila upendeleo;
- Kushauli njia bora ya kuongeza ufanisi;
- Kuhoji ubora wa huduma tuzitoazo

Aidha, tunaamini kwamba, mteja ana jukumu la kuzingatia kanuni za utendaji katika Manispaa ya Bukoba ili kutusaidia tuweze kuwahudumia vizuri zaidi na kuendelea kudumisha uhusiano kati yetu. Wateja wetu wana wajibu wa:-

- Kutoa ushirikiano kwa watumishi wanaowahudumia;
- Kutoshawishi watumishi ili mteja ahudumiwe kwa upendeleo;
- Kuhudhuria mikutano au mihadi kwa wakati uliopangwa;
- Kutoa taarifa sahihi zinazotakiwa kwa usahihi na kwa wakati unaotakiwa; na
- Kuzingatia taratibu za kisheria kwa huduma zozote mnazostahili kupatiwa.

10.0KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

Tutajitahidi wakati wote kurekebisha masuala yote haraka na kwa uhakika na tutajifunza kutokana na malalamiko. Aidha, tutakuwa na utaratibu ulio wazi wa kushughulikia malalamiko utakaosambazwa kila mahali na utakuwa rahisi kutumiwa.

11.0 MAONI NA MALALAMIKO

Tutajitahidi kutoa huduma bora kwa wateja na wadau wetu. Endapo wateja na wadau wetu mtakuwa na maoni yoyote kuhusu huduma zetu au malamiko kutokana na kutoridhishwa na huduma tunazotoa, tunaomba maoni na malamimiko hayo yawasilishwe moja kwa moja kwenye ofisi au anuani zifuatazo:-

OFISI	SIMU	BARUA PEPE
MKURUGENZI WA MANISPAA	0282220231	bukobamc@bukobaonline.com
AFISA UTUMISHI NA UTAWALA WA MANISPAA	0282220226	bukobamc@bukobaonline.com
MWEKA HAZINA	0282220925	bukobamc@bukobaonline.com
AFISA MIPANGO MIJI	0282220226	bukobamc@bukobaonline.com
AFISA ELIMU MSINGI	0282220226	bukobamc@bukobaonline.com
MGANGA MKUU WA MANISPAA	0282220226	bukobamc@bukobaonline.com
AFISA ELIMU SEKONDARI	0282220226	bukobamc@bukobaonline.com

Pia maoni na malalamiko kuhusu huduma zetu yanaweza kuwekwa kwenye **visanduku vya maoni** hapa ofisini kwetu na mahala pengine yalipo au kuwasilishwa kwa maandishi au kwa mdomo kwa **Mkurugenzi wa Manispaa Bukoba** ama kwenye ofisi yetu ya malalamiko kama inavyoelekezwa hapa chini:-

Halmashauri ya Manispaa Bukoba - Mkatiba wa Huduma kwa Mteja

Mkurugenzi wa Manispaa,
Halmashauri ya Manispaa Bukoba,
S.L.P. 284,

BUKOKA.

Simu: (+255) 028 2220231
Nukushi: (+255) 028 2220226
Barua pepe: bukobamc@bukobaonline.com

Ofisa wa Malalamiko,
Ofisi ya Mkurugenzi wa Manispaa,
Halmashauri ya Manispaa Bukoba,
S.L.P. 284,

BUKOKA.

Simu: (+255) 028 2220226 (Ext. 119)